

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
				指定 管理者	市	
I 市民サービスの向上（共通項目）	1 基本的な考え方・姿勢	○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。	○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。	A	A	
		○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。	○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。			
	2 サービス向上及び利用促進の取組	○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。	A	A	
		○適切な利用者への接客・応対、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。	○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点等をマニュアル化している。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用している。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。			
		○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。	○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等）を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的（週単位、月単位等）に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。			
		○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。	○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。			
	3 施設の維持管理等	○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。	○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。	A	A	
		○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。	○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取り組みが行われている。			
		○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。	○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。			
	4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A	A	
		○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。			
	5 職員配置等	○実施業務に即した職員配置等（人数、専門職、勤務体制、責任体制）であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。	S	S	【指】人員基準における看護職員及び介護職員の人員数に加え、介護職員を常勤換算で2以上確保し、中重度ケア体制加算算定による人員体制を維持できている。 常勤、非常勤問わず当施設に勤務する職員は、年間研修計画に基づき研修に参加している。法定研修以外でも、業務の中で身近に疑問が生じた内容などをテーマに取り上げ、疑問解決や情報共有に取り組んでいる。介護職員のステップアップに関する支援も実施している。 【市】基準以上の手厚い職員配置によって中重度者の積極的な受け入れがなされている。また、勉強会や研修会の充実した体制とテーマ選定の工夫が見られ、職員の資質向上に向けた環境が整えられている。
		○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。			

☆第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

指定管理者評価シート(2/3)

令和6年度前期
施設名:平塚市袖ヶ浜デイサービスセンター

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
				指定 管理者	市	
	6 その他	○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 ○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 ○地域住民の意見・要望を把握している。 ○人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 ○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A	
	○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	○各種規程及び体制が整備されている。 ○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 ○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 ○個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 ○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。				
Ⅱ 経費の 節減等 (共通項目)	1 適正な経理事務等	○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	○収支計画の積算根拠が明確である。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 ○経理を担当する職員を配置している。	S	S	【指】地域の動向や過年度の運営状況を基に施設稼働率を85%以上として事業計画を策定し実行している。 経理事務について、出納職員及び現金保管責任者が処理した帳簿等は、必ず会計責任者がチェックを行っている。また、施設内だけでなく、関連施設である済生会湘南平塚病院にて確認作業を行うことで、二重のチェックを行っている。社会福祉法人会計に基づく適正な処理を行うとともに、外部監査法人による監査を定期的に実施している。 【市】外部監査制度が維持され、法人関係機関とも連携しながら適正な事務処理に努めていることが確認できた。また、当該期間の運営において計画的な運営が行われていた。
	○当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	○事業計画と収支計画の関係が明確である。 ○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 ○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 ○適切な経理書類が作成されている。 ○内部もしくは外部による監査体制がとられている。 ○決算の収支が極端な赤字でない。				
	2 コスト縮減等	○民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。	○民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 ○利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 ○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	S	S	【指】安定した運営には利用者の確保が重要であることから、利用者数の増加のため、利用目標人数を22.3名に設定し、ご利用者から選ばれる施設となるべく職員一同が取り組んだ。 【市】前期の利用状況は、当初の計画よりもやや低い稼働率となったが、関係機関と連携し、他の事業所では受け入れが困難な利用者であっても受け入れることができる体制を整えることで、高い稼働率を維持できた。
個別項目	相談、助言等の実施について	○利用者及びその家族からの健康相談や生活相談等に対して具体的かつ適切な助言を実施しているか。	・具体的な助言を行っている。 ・利用者だけでなく、その家族やその他市民等からの問い合わせにも適切に答えている。	A	A	
	健康づくり等の推進について	○利用者の健康づくりや介護予防の推進に積極的であり、具体的な事業を実施しているか。	・利用者の健康づくりや介護予防について具体的でわかりやすい事業を実施している。 ・職員が新しい知識を会得するなど、努力している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	S	S	【指】利用者それぞれのニーズに合わせ、平行棒を使用した歩行練習や足漕ぎベダル、体操等自主的に参加できる様に取り組んだ。馴染みのある音楽に合わせて体を動かす等、楽しみながら健康作りが出来る様工夫した。 前期での気づきレポートは3件、インシデントレポートは1件であった。レポート提出時は随時事例検討を行い、職員間で事故につながらないよう取り組んでいる。 【市】利用者の体の状態に合わせたきめ細かい対応を取ることで、利用者各々の健康増進や介護予防につなげることができていた。
	レクリエーション等の実施について	○レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施しているか。	・レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	S	S	【指】レクリエーションは1月ごとに予定を立てている。週ごとに職員がアイデアを出し合い、季節の手作業やゲーム等、脳の活性化や指先の運動にも繋がっている。季節の手作業では、ご自身で作成した作品を玄関やお部屋に飾られたりや楽しみにされている方が多くあった。 【市】七夕飾りコンクールに毎年に参加するなど、目標を持たせながら生きがいや健康づくりにつながる多様なレクリエーションが企画されていた。
	利用者へのサービス提供の実施について	○利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施しているか。	・利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施している。 ・職員が新しい知識を会得するなど、努力している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	S	S	【指】食事においては、安全と楽しみに重点を置いてサービスを提供している。嚥下困難な方でも安心して召し上がれるよう、食事形態を確認していただいてから嚥下食を提供している。禁止されている食品などは利用者ごとに異なる為、個々の嗜好やアレルギー等を表にまとめ、安全面に十分配慮した。また、食事前の口腔体操により唾液を多く分泌することで嚥下の効果が高められ、より美味しく食事が召し上がれるよう寄り添いながら体操を行っている。 【市】利用者が安心して生活するための対応が的確に取られていた他、事故対策委員会や苦情に関する第三者委員会を設けることで、事故の未然防止や再発防止のための対策を検討する体制が整えられていた。
	自主事業の実施について	○自主事業・行事に対する方針・計画が具体的に優れているか。	・利用者、利用者の家族、地域住民が参加できる行事を行っている。 ・利用者が目標を持って継続的に行える事業計画を立てている。	S	S	【指】ご利用者が七夕飾りや作品展に向けて意欲的に取り組めるよう年間計画を立案し実施している。七夕飾り地区別部門コンクールでは見事に1等賞を頂戴し歓喜に沸いた。地域の方々も作品にも高評価を得たコメントを頂戴した。 【市】利用者、職員、ボランティアが良好な関係を保ち、同じ目標に向けて楽しみながら行事に取り組んでいる様子が見受けられた。

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
				指定 管理者	市	
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など (※指定管理者が記入)	「明るくアットホームな雰囲気の中で、ご利用者ひとりひとりの個性と人格を尊重し、生活の質を高めることができるようお手伝いさせていただく」ことをコンセプトに継続して運営している。 前期の稼働日数は149日、延べ利用者数は3,166名、1日当たりの平均利用者数は21.2名稼働率は85%であった。ご家族のレスパイトや酷暑が続いたことによる避暑的なショートステイの利用増加もあったことで、計画を下回る利用率となった。 独居の方で朝の送迎急変や転倒をされていた方など数名あり、早急に緊急連絡先に報告を行い一命をとりとめることができた。このような事例を踏まえ、職員一同で緊急連絡先の再確認を行うとともに、送迎時には必ず応答の確認、安否確認の徹底、不安事項はセンターに必ず連絡することを再度周知徹底した。また、送迎時にはご家族とのコミュニケーションを積極的に図り、ご家族からの報告事項を重要な情報として体調確認や感染予防に活用した。 今年も災害級の暑さが続き、冷房嫌いのご利用者にも冷房の使用やこまめな水分補給を促し、熱中症予防の注意喚起を行った。 8月、9月は自然災害が多く、台風10号では台風より離れた場所でも記録的な豪雨となり、平塚市内でも各地で冠水が確認された。相模川・花水川付近にお住まいのご利用者で高齢者避難が予測される方には、早めの避難及びキーパーソンの対応状況について送迎時に確認を行い、万一の際に備えた対応の準備を行った。今後もいつ何時、訪れるか分からない自然災害に備え、緊急時対応の整備を推進したい。 年間行事では5月頃より七夕祭り地区別部門コンクール出展を目指し、ご利用者の余暇活動の時間に出展用の塗り絵や輪飾り、スズランテープを割いたりなど準備を進めた。昨年は惜しくも2等賞であったが、今年こそは皆で1等賞を目指そうとご利用者も手作業に力が入り、談笑しながら指先を多く動かす様子が見られた。想いが届いたのか結果は地区別の部でみごと1等賞受賞となった。ご利用者、職員、ボランティアの皆が歓喜で湧きあがり、作品の下で笑顔があふれる中で記念撮影を行った。近隣の方々からも「久しぶりにいい作品を見た」「作品が纏まっていたいい」など声を掛けていただいた。 ボランティア、ひらつか元気応援ポイント事業の方々の前期の活動参加人数は延321名であった。活動内容は入浴後の整容・囲碁・将棋・書道などが中心であるが、コロナ禍で活動を控えていた歌や書道の先生による教室等も、今期は回数を増やすことができた。ボランティア活動の幅が広がったことで、ご利用者の楽しみも増えていると実感している。				
	・総括 (※市が記入)					

評価について	あった点
S	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
C	水準に未達の場合